

高校办伙需要承诺制

厦门大学 郑庆喜

所谓承诺制,是指制定落实答应照办某项事务的制度。尽管至今人们对承诺制仍贬褒不一,甚至由于某些约束机制的不健全招至承诺制的不完善,但从总体来说承诺制在强化职能部门的服务意识,端正行业作风,提高办事效益等方面起到了出乎人们意料之外的作用,取得了良好的社会效益。对高校而言,在办伙活动中实行承诺制管理服务,也是社会发展的必然选择。理由有:

1. 美国著名经济学家布坎南把现代经济学称为“契约经济学”。承诺制正是体现了职能部门与社会大众之间的“契约经济”关系。高校办伙既有教育属性,又有经济活动行为,这就必然存在办伙人或部门与用膳师生之间的“契约服务”关系。可以说,承诺制的办伙活动是高校办伙本身固有属性所规定的本质要求。

2. 高校办伙的工作宗旨是“三服务、两育人”,目标是管理科学化、服务标准化、经营社会化。但是在办伙实践中,往往缺乏行之有效的监控机制,办伙工作只有“三服务”,未能达到“两育人”,实现“三化”的工作目标也仅仅是追求的目标而已,办伙活动始终在用膳师生行之有效的督查限度外进行。办伙部门没有太大的监控压力,也就谈不上有足够的工作动力。而承诺制可以把“契约服务”的规定性作用于办伙活动,使“两育人”和实现“三化”目标获得可持续发展的推动力并成为现实。

3. 社会化是高校办伙的方向。要实现社会化经营需要以承诺制规范办伙行为,让师生信任办伙工作,理解办伙的难处,达到支持办伙工作社会化的目的。反过来,未来的社会

化办伙模式也必然以完善的、严密的、科学的承诺制办伙体系为内容。从这个意义上讲,实行承诺制办伙是实现社会化办伙的客观要求。

4. 高校是个小社会,办伙工作是高校后勤的重要组成部分。在新旧经济体制转轨及其向纵深发展过程中,社会需要承诺制,高校需要承诺制,高校办伙活动也需要承诺制。这是时代发展对办伙活动提出的必然要求。

5. 高校是个知识密集型的区域,师生们深信承诺制是实现管理科学化、服务标准化的有效措施。

从主客观来看,承诺制与办伙活动有着千丝万缕的关系,为何两者至今还没有攀亲结对呢?其实,在办伙实践中由于规章制度的制定和实施已或多或少地包含着承诺制的成份,只是相对于承诺制的规范要求与制度之间的差距和比较于社会上率先实施承诺制的单位,高校办伙显得对承诺制“热度”不足。但是,形象的发展要求高校办伙必须实施完善的承诺制。

那么,承诺制办伙应该包括哪些内容呢?我认为,主要表现在管理和服务两方面。

要达到管理科学化,就需要切合实际的规章制度和有效严密的承诺制,即规章制度是依据,承诺制是途径。办伙管理的内容包括上级的指示要求和办伙部门的实施办法。对师生来说,办伙部门本身的管理活动是重点。这些内容主要是对人、财、物的管理,要求做到人尽其职,物尽其用,财畅其流。因此,办伙责任部门对上级领导部门,责任部门下属各基层独立核算单位之间,基层单位与办伙责任部门之间,都要相互作出(下转第35页)

会消失,改革才能见成效,管理才能上水平。在后勤改制重组的运作中,我们必须坦诚面对问题,一是要树立正确的问题观,不要将问题视作揭短露丑,忌讳人家讲问题,害怕别人提意见,要树立最大的问题是没有问题的观念;二是要克服问题难免论,发生问题不要过份强调客观条件和环境,多从主观上找原因,做到防范在先,治之在中,处之在后。听取意见和批评,态度要诚恳,接受要虚心。三是要从难从严检查评价自己的工作,敢于亮自己的短,并广泛地多渠道地收集听取师生员工的意见和所反映的问题。既充分肯定成绩,看到自己的长处树立信心,又敢于揭露存在的问题,乐于听取群众的意见和批评,找到自

己的差距有自知之明。改革运行的事实说明,关心热心后勤改革的人们从不同的角度和侧面,看到、听到许多身处其境的后勤人员看不到、听不到的问题,从而经常不断地给后勤人员提出些意见甚至批评。这种评判对后勤无疑是一种压力,但更可信赖的是一种鞭策,将会给后勤的改革、运行和管理增生机添活力,消除后勤运转中潜伏着的危机和隐患。后勤人员应认真思考别人提的意见,对其中好的、正确的部分要以闻小过而思大改的气魄迅速予以改正,切忌闻过则怒。要有“常观自己难全是,喜看他人不尽非”的风范。

(责编 张 益)

(上接第 38 页) 管理承诺,内容要具体,分工要明确,奖罚要分明,这样才能达到规范化科学化管理之目的。有的院校办伙工作实行责任目标管理可视为是承诺制管理的组成部分的表现形式。

管理无法代替服务,办伙服务工作有其自身特定的内容,即包括饮食卫生服务,定时限时服务,上岗态度服务,质量档次服务,价格数量服务,规范操作服务等等。这些都要有具体、准确、合理的要求。而现实的办伙工作中,大部分院校由于炊事人员的高强度体力劳动(包括超时服务)与劳动报酬偏低反差太大带来的服务人员素质欠佳,存在着难以满足师生起码的服务水准要求的状况。这也是高校办伙以条件不成熟为由,迟迟无法实施承诺制服务的主要原因之一。其实实行承诺制服务也有一个先易后难,从少到多,从局部到全部的过程。当然,着眼于未来的发展,高校办伙只有按市场规律办事,按照社会化经营原则,深化管理体制和运行机制改革,增强办伙后劲,硬件和软件建设不断得到加强,办伙承诺制服务才能全面、完善、满意地得到实现。

我认为,承诺制不是万能的,但是没有承

诺制的管理服务要实现科学化、标准化、规范化、社会化的经营目标和“三服务、两育人”的宗旨是不现实的。从这个意义上讲,承诺制办伙的管理和服务的内容是严肃的、具体的、严格的。我们不能仅在热情服务、礼貌待人、遵章守法等起码的工作准则上作出承诺,这样无法得到师生的赞同和支持。应该以实事求是的态度对事关师生切身利益的重要事项作出承诺,并做大量艰苦、细致的工作去践诺、履诺,直到领导和师生满意为止。“夫轻诺必寡信”,“重然诺必有信”,承诺制办伙应该成为办伙工作社会化过程中必须引起重视并加以研究完善的课题。

(责编 厉凛松)

健康箴言

“祸或恶”

祸莫大于纵己之欲,恶莫大于言人之非。人非贤,莫交;物非义,莫取;念非善,莫行;言非善,莫说。

上述选自“雅尚斋”《遵生八笺》卷一。题目是编者加的。本篇论述的是人的品德修养,亦即做人的道理。其中多为古今格言、警句。一己私欲,是万恶之根源,而任其放纵,终酿大祸。古人常讲慎言笃行,今天读之仍无陈旧之感。

(冯序鹏摘编)